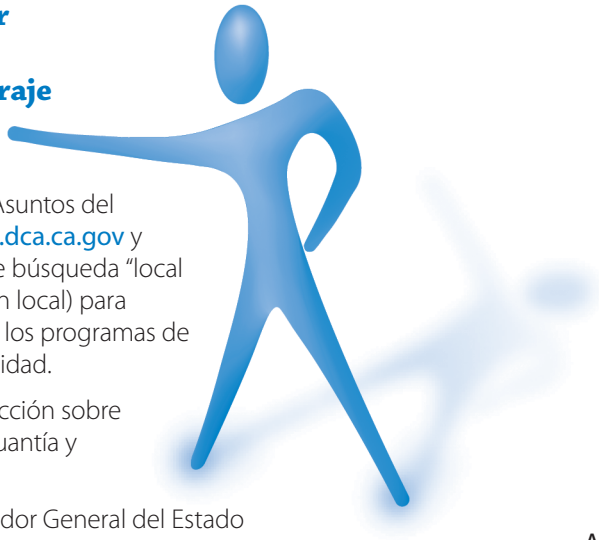
Programas de resolución de disputas

Muchos consumidores y empresas utilizan programas de resolución de disputas—mediación y arbitraje—en lugar de acudir a los tribunales. Algunas empresas requieren que los consumidores arbitren sus disputas. (Revise el empaque y las garantías del producto.)

La mediación involucra una tercera persona neutral—un mediador—quien ayuda a usted y el otro partido a tratar de resolver el problema.

El arbitraje es menos formal que un proceso judicial. Sin embargo, usted y la empresa pueden comparecer en audiencias y presentar pruebas. A diferencia de la mediación, un árbitro toma una decisión que puede ser legalmente obligatoria.

Si desea encontrar un programa de mediación o arbitraje cerca de usted, comuníquese con:



- El Departamento de Asuntos del Consumidor en www.dca.ca.gov y escriba las palabras de búsqueda "local mediation" (mediación local) para encontrar una lista de los programas de mediación en su localidad.
- Su tribunal con jurisdicción sobre reclamos de menor cuantía y sistemas judiciales
- La Oficina del Procurador General del Estado de California o la agencia de protección del consumidor de la localidad
- Organizaciones sin fines de lucro para la resolución de disputas
- Asociaciones de colegios de abogados y clínicas de escuelas de leyes

Estado de California
Departamento de Asuntos del Consumidor
Centro de Información del Consumidor
1625 North Market Blvd., Suite N-112
Sacramento, California 95834

(800) 952-5210
(Sólo para los residentes de California)

(916) 445-1254
(Área de Sacramento/Fuera del estado)

(800) 326-2297 o **(916) 322-1700**
TDD solamente

www.dca.ca.gov
Correo electrónico: dca@dca.ca.gov

Arnold Schwarzenegger
Gobernador

Rosario Marin
Secretaria
Agencia de Servicios Estatales y del Consumidor

Charlene Zettel
Directora
Departamento de Asuntos del Consumidor

06_020 3/06

Auto-Ayuda para el Consumidor

Consejos y recursos para resolver

Quejas del Consumidor

Departamento de Asuntos del Consumidor

La mejor manera de protegerse contra fraudes, estafas, o problemas como consumidor, es enterarse de los riesgos potenciales y hacer decisiones inteligentes antes de comprar productos o servicios.

Antes de comprar

- Sepa por lo que está pagando. ¿Tiene el vendedor las licencias requeridas? ¿Está calificado el vendedor para proporcionar el producto o servicio?
- Entérese de las normas de reembolso de la tienda. Algunas tiendas permiten la devolución de la mercancía en un plazo de pocos días; otras no aceptarán devoluciones si se espera demasiado tiempo.

Después de comprar

- Guarde todos los contratos, recibos de ventas, cheques cancelados, manuales del propietario, y documentos de la garantía.
- Lea y siga las instrucciones del producto y para obtener servicio. La manera en que use o cuide un producto puede afectar sus derechos de garantía.

Si no queda satisfecho, presente una queja lo antes posible

El primer paso para resolver un problema del consumidor es comunicarse con la empresa que vendió el producto o realizó el servicio.

- El método más efectivo es enviar una carta al gerente (véase la carta de ejemplo que se encuentra a la derecha). La carta debe describir claramente el producto comprado, el problema, y la resolución que desea. Mantenga copias de toda la correspondencia.
- Si realiza la compra con tarjeta de crédito y el artículo resulta defectuoso, usted podría tener derecho de retener el pago. Vaya a www.dca.ca.gov, haga clic en el enlace "Consumer Information" (Información para el consumidor), luego en el enlace "Legal Guides" (Guías legales), y luego siga los enlaces que se encuentran bajo el encabezado "Credit" (Crédito).

Carta de ejemplo

Fecha
Su nombre
Su dirección
Ciudad, Estado, Código postal
Número de cuenta (si es aplicable)
Su número de teléfono

Nombre de la persona de contacto (si está disponible)
Título (si está disponible)
Nombre de la compañía
División de Quejas del Consumidor (si no hay una persona de contacto)
Dirección postal
Ciudad, Estado, Código postal

Estimado/a (Persona de contacto):

En (fecha), yo (compré, arrendé, alquilé o solicité la reparación de) un(a) (nombre del producto, número de serie o modelo, o servicio realizado) en (lugar, fecha y otros detalles importantes de la transacción).

Desafortunadamente, su producto (o servicio) no ha funcionado bien (o el servicio fue inadecuado) porque (describa el problema). Me siento desilusionado porque (explique el problema. Por ejemplo, el producto no funciona adecuadamente, el servicio no se realizó correctamente, se me facturó la cantidad incorrecta, algo no se explicó claramente o se distorsionó, etc.).

Para resolver este problema, agradecería que (indique la acción específica que desea, devolución de su dinero, crédito en su cuenta bancaria, intercambio, etc.).

Espero su respuesta y una solución a mi problema. Esperaré hasta (fije un plazo) antes de solicitar ayuda de una agencia de protección del consumidor o del Better Business Bureau. Por favor comuníquense conmigo a la dirección o al número de teléfono que aparece arriba.

Atentamente:
(Su firma y nombre impreso)

Si la empresa no responde a su queja…

Comuníquese con las organizaciones locales, estatales y federales para solicitar ayuda. Tenga en cuenta que las agencias gubernamentales no se encargarán de su caso ni de conciliarlo, ni pueden forzar a una empresa a conciliar una queja, pero es posible que convenzan a la empresa para que resuelva el problema.

Comuníquese con:

- La junta, oficina, agencia estatal o local que otorga licencias y/o reglamenta la empresa o la profesión
- La Oficina del Procurador General del Estado de California típicamente tiene una división que se encarga de la protección del consumidor
- La oficina de Better Business Bureau que se encuentra en el área donde se localiza la empresa
- El administrador de correos de su localidad
- Los medios publicitarios de la localidad, televisión, radio, o periódicos

También puede obtener información de:

- La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission), que trabaja para los consumidores con el fin de evitar las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas e injustas en el mercado. Visite www.ftc.gov o llame al teléfono 1-877-FTC-HELP.
- El Catálogo de Información del Consumidor (Consumer Information Catalog) www.pueblo.gsa.gov, que ofrece consejos en la compra de productos y servicios y proporciona contactos para obtener información y asistencia.
- El Guía del Consumidor (Consumer Action Handbook) www.consumeraction.gov, que proporciona información de contacto del lugar donde se puede presentar su queja o hacer preguntas.
- Para encontrar los nombres y la información de contacto de las agencias gubernamentales, consulte el frente de las páginas blancas del directorio telefónico. Esta sección lista las agencias locales, estatales, y federales.